

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor perbankan sangat strategis perannya dalam memajukan perekonomian masyarakat. Bank mempunyai peran terutama dalam hal menghimpun dana dari masyarakat. Dana yang terhimpun di bank disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan untuk proses produksi barang dan jasa. Lebih dari itu, selain produk meningkat, belanja barang juga meningkat yang secara ekonomi makro akan memberi kontribusi bagi peningkatan pendapatan nasional (Dibyantoro, dkk, 2012).

Pertumbuhan ekonomi adalah bagian penting dari pembangunan sebuah negara, bahkan bisa dikatakan sebagai salah satu indikator penting untuk menjelaskan bahwa suatu negara itu mampu secara finansial atau sejahtera. Keberhasilan tidak akan terlihat tanpa adanya hasil riil berupa pertumbuhan dari sesuatu yang dibangun oleh pemerintah di bidang ekonomi, begitu juga tanpa pertumbuhan ekonomi maka pembangunan suatu negara tidak akan berjalan sebagaimana mestinya (Todaro, 2009: 67). Pada kondisi ini, pertumbuhan ditandai dengan masuknya dana kedalam sistem ekonomi suatu negara. Salah satu dari sekian banyak strategi pokok pembangunan untuk tinggal landas adalah penggerakan atau mobilisasi dana tabungan, baik dalam mata uang domestik guna menciptakan bekal investasi yang memadai untuk mempercepat laju pertumbuhan ekonomi (Todaro, 2009: 68).

Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 bank adalah lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus unit*) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (*deficit unit*), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa bank mempunyai suatu falsafah atau pedoman penting dalam menjalankan usahanya, yaitu kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan bank yang menerima simpanan dari masyarakat yang mempunyai kelebihan dana dan menyalurkannya kepada masyarakat lain yang membutuhkannya.

Berdasarkan dari segi cara menentukan harga, bank di Indonesia terbagi dalam dua kelompok, yaitu (Kasmir, 2004): Bank Konvensional dan Bank Syariah. Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini tidak lepas dari sejarah bangsa Indonesia dimana asal mula bank di Indonesia dibawa oleh kolonial Belanda.

Sedangkan bank berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia (Amir dkk, 2010). Perkembangan bank yang berprinsip syariah sudah berkembang di negara-negara Timur Tengah. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang melaksanakan perantara keuangan dari pihak-pihak yang kelebihan dana kepada pihak-pihak lain yang membutuhkan berdasarkan prinsip-prinsip ajaran agama islam, diantara prinsip-prinsip tersebut yang paling utama adalah tidak diperkenankannya perbankan untuk meminta atau memberikan bunga

kepada nasabahnya. Perbedaan prinsip antara bank konvensional dan bank syariah sangatlah jelas, terutama pada prinsip bunga yang terdapat pada bank konvensional. Bank syariah yang berdasarkan pada prinsip syariah Islam tidak mengenal adanya bunga, karena dianggap riba dan dilarang dalam Al-Quran dan Sunnah (Shihab, 2008).

Menurut penelitian Susanto (2001) dalam Utami (2003) bahwa masyarakat yang menjunjung tinggi nilai-nilai agama kehadiran bank-bank syariah diharapkan mampu memberikan solusi bagi masyarakat yang hendak bermuamalah atau melakukan aktifitas ekonomi secara halal sesuai ajaran agama yang diyakininya dan perilaku konsumen yang dipengaruhi nilai religiusitas merupakan peluang bagi bisnis perbankan syariah dalam menjalankan usaha dengan produk-produk halal tanpa bunga.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rony (2010) dan penelitian Rezky, dkk. (2012) bahwa produk mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian dan begitu juga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pemilihan untuk menyimpan dana pada BMI Cabang Pasaman Barat.

Bank syariah adalah salah satu alternatif bank yang dianggap aman oleh masyarakat untuk menyimpan dananya. Hal ini ditunjukkan dengan hasil survey Bank Indonesia. Hasil survey di daerah – daerah menggambarkan 1/3 dari 180 juta umat Islam tidak mau menabung di bank konvensional. Dengan perincian 60 juta orang tidak mempermasalahkan, 60 juta orang ragu – ragu, 60 juta orang tidak mau sama sekali (Media Indonesia, 29 Juli 1999). Penduduk merupakan aset daerah, karena merupakan subyek sekaligus obyek dari pembangunan. Oleh

karenanya faktor penduduk berkompetensi untuk ditinjau sehubungan dengan pembangunan suatu daerah, demi terwujudnya pembangunannya. Jumlah penduduk Kota Surakarta yang begitu besar. Kota Surakarta merupakan salah satu kota yang strategis dan berpotensi untuk pengembangan bisnis perbankan.

Pemilihan keputusan nasabah terhadap tabungan Bank Syariah dan Bank Konvensional memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan dalam pencatatan dan keuntungan lain yang menunjang transaksi dan kebutuhan bisnis (Aiyub, 2007). Berdasarkan keunggulan yang dimiliki produk tersebut akan mempengaruhi nasabah dalam menabung (Riza Fajar Prasetyo, 2012). Dengan perbedaan tersebut dapat menentukan minat pilihan nasabah yang sesuai dan diharapkan nasabah untuk menyimpan uangnya. Atas dasar pertimbangan sebagaimana diuraikan diatas maka perlu pelayanan yang berkualitas baik dapat diciptakan oleh bank melalui pemenuhan harapan dan kebutuhan nasabah, dengan demikian maka pihak bank harus seimbang menyelaraskan keinginan, harapan nasabah dan tingkat kredibilitas kinerja yang sebisanya dapat diterima oleh nasabah sehingga bisa meningkatkan dedikasi bank itu sendiri. Bank harus berupaya untuk selalu memperbaiki dengan meningkatkan kualitas jasa dengan layanan yang baik dari waktu ke waktu, ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramah tamahan, tanggungjawab, kemudahan dalam mendapatkan fasilitas pelayanan kenyamanan (Arif Amali Rivai dkk, 2011).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian ini “Analisis Keputusan Nasabah Dalam Menabung (Pendekatan Model Logistik Studi pada Bank Syariah di Kota Surakarta)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi permasalahannya adalah:

1. Apakah minat nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah?
3. Apakah karakteristik bank berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah?
4. Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah?
5. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh minat nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah.

- c. Untuk mengetahui karakteristik bank terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah.
- d. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah.
- e. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah.

2. Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Praktis

Bank, khususnya Bank Syariah dapat lebih meningkatkan kualitas layanan, supaya lebih bisa memuaskan nasabah. Hasil penelitian ini juga membantu pihak bank apabila ingin meningkatkan keputusan bagi nasabah yang sebaiknya menekankan pada minat nasabah, kualitas pelayanan, kualitas produk, karakteristik bank dan pengetahuan yang berpengaruh pada keputusan nasabah tersebut. Nasabah mendapatkan pelayanan yang memuaskan, sesuai dengan apa yang mereka harapkan sehingga mereka akan memberikan komentar positif tentang bank tersebut.

b. Manfaat Teoritis

Dipergunakan sebagai alat untuk menambah ilmu pengetahuan terutama di bidang ekonomi manajemen serta sebagai referensi untuk mempelajari suatu penelitian tersebut.

D. Sistematika Skripsi

Penelitian ini dilakukan guna lebih teratur dan urutannya pembahasan, maka penulis menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori yang mendasar tentang pembahasan secara terperinci yang memuat antara lain: faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pengembangan metode penelitian yang terdiri sumber data dan jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran obyek penelitian antara lain deskripsi data, analisis data dan pembahasan .

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan serangkaian pembahasan skripsi, saran-saran yang perlu disampaikan.